



CEA.3.0-07
16-ECD-003

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
DIRECCION DE PROTECCION Y SERVICIOS
ESPECIALES
GRUPO PROTECCION RAMA JUDICIAL Y ORGANISMOS DE
CONTROL

ARPRO-GURJU - 29.25

Bogotá D.C., 19 de abril de 2025

Señor (a)
ANONIMO
Peticionario Queja
Bogotá D.C.

Asunto: respuesta queja ticket 655651-20250319

En atención a la queja allegada a la Dirección de Protección y Servicios Especiales, a través del Sistema de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Reconocimientos del Servicio de Policía y Sugerencias, el pasado 19 de abril de 2025, radicada bajo el ticket del asunto, instaurada por usuario anónimo, en la cual manifiesta inconformidades respecto del otorgamiento de un día de descanso autorizado a un personal de la Dirección de Protección y Servicios Especiales; comedidamente me permito informar que en el marco de la Resolución No 03774 del 2022 *“Por la cual se reglamenta el Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano y se dictan unas disposiciones”*, su requerimiento fue evaluado por el Comité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas e Informes (CRAET), el pasado 29/03/2025, quedando como soporte el acta No. AE-2025-003807-DIPRO, comité que determinó el desarrollo de las acciones que se relacionan a continuación:

1. Mediante comunicación oficial GS-2025-024035-DIPRO del 11/04/2025, se dispuso el diseño y aplicación de una encuesta focalizada y a su vez, la verificación de los hechos informados en el escrito de petición.
2. Se realizó verificación al personal asignado a la seguridad del Palacio de Justicia “Alfonso Reyes Echandia”, por parte el señor mando del nivel ejecutivo de la Dirección, en las diferentes formaciones del personal asignado a la seguridad del palacio de Justicia, información aportada a través de comunicado oficial GS-2025-024885-DIPRO, las situaciones expuestas por los uniformados que motivaron la presente queja, así mismo el equipo interdisciplinario informa los resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de percepción anónima al personal que conforma la guardia, de la cual se genera plan de trabajo enfocado al fortalecimiento del ambiente laboral y bienestar del personal.
3. En el análisis de la encuesta aplicada, se evidencia hay inconformismo por parte de algunos funcionarios, y se emite recomendaciones para mitigar estas conductas y mitigar las situaciones presentadas en la queja anónima, por otra parte el oficial a través de comunicación oficial GS-2025-024847-DIPRO informa las actividades adelantadas con el personal femenino donde se evidencia que salieron a disfrutar el permiso del día de la mujer otorgado por la Dirección de Protección y Servicios Especiales, en las fechas ordenadas y diferenciales según las necesidades del servicio, donde se evidencia que a la totalidad del personal le fue otorgado en permiso antes mencionado.

4. Atendiendo lo descrito en la petición, se realizó acta de compromiso a través del Gestor de Contenidos Policiales con numero AC-2025-004749-DIPRO al señor Capitán Rodríguez Sandoval Ludwig Adenawer sobre el respeto y buen trato al personal subalterno.

Finalmente, en nombre de la Policía Nacional le manifestamos nuestro agradecimiento por la información suministrada, toda vez que, como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, nuestra misionalidad no está limitada a la simple prestación de un servicio público, sino en brindar un servicio de manera adecuada; con calidad y respeto hacia nuestra comunidad, de igual forma, realizaremos seguimiento permanente en la gestión realizada con su requerimiento, puesto que, ello nos permite tomar acciones de mejoramiento en el servicio de Policía (Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995, para la buena Atención al Ciudadano). Así mismo, se le recuerda que, puede realizar consulta y seguimiento en línea, de sus peticiones, a través de los canales institucionales autorizados, en cumplimiento al “*Sistema de Garantías para la Formulación, Consulta y Seguimiento Ciudadano*” establecido en el artículo 40 de la Ley 2196 del 2022.

Atentamente,

Firma:

Anexo: no

Calle 12 7-65
Teléfono: 6015629127
dipro.gurju@policia.gov.co
www.policia.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA